

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
(Standard Operating Procedure : SOP)
บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

มาตรฐานการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน เป็นการจัดทำรายละเอียดของงานบริการสารสนเทศออกมาเป็นระบบและครบถ้วน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้ปฏิบัติงานให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ประหยัดเวลา และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้ ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และทำให้การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ขอบเขต

เป็นกรอบแนวทางในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน และบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
บัตรสมาชิกห้องสมุด หมายถึง บัตรอนุญาตที่ใช้ในการยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

(๑) หนังสือทั่วไปที่สามารถยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ ตำรา นวนิยาย วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งห้องสมุดมิได้ระบุนำยืม

(๒) หนังสือที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ วารสารหรือหนังสือพิมพ์รายวันฉบับปัจจุบัน หนังสือหายาก หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม คู่มือ ทำเนียบนาม และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ห้องสมุดระบุนำยืม เป็นต้น

(๓) สิ่งพิมพ์รัฐบาล หมายถึง สิ่งพิมพ์และวัสดุที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้นเพื่อจำหน่าย แจกจ่ายเป็นการเผยแพร่ ผลงาน หรือรายงานความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าทางวิชาการที่หน่วยราชการนั้น ๆ เกี่ยวข้อง

(๔) หนังสือลักษณะพิเศษ เช่น วิทยานิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ เอกสารผลงานทางวิชาการ และหนังสืออย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน เป็นต้น

(๕) โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปคาสเซ็ท ม้วนวิดีโอ ซีดี-รอม แผ่นดิสเก็ต

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการข้อมูลสารสนเทศ ช่วยค้นหาข้อมูลสารสนเทศ หรือเรื่องราวต่าง ๆ และติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด หมายถึง

(๑) ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

(๒) ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัด

กระทรวงแรงงาน

(๓) ประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต นักศึกษา

- ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดตาม ข้อ (๑) และ (๒) สามารถสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดโดยแจ้งความประสงค์ต่อบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยไม่คิดมูลค่า ซึ่งผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มพร้อมรูปถ่าย ๑ ใบ

- ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดตาม ข้อ (๓) ไม่มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด แต่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าได้ กรณีที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อกรอกแบบฟอร์ม และแลกบัตรประชาชน

ข้อมูลข่าวสารของราชการ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สถานที่ที่หน่วยงานของรัฐที่จัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเพื่อสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการได้เอง ในเบื้องต้นสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นการกั้หน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และงบประมาณ จึงให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารกำหนดให้เป็นเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้น หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนกลาง คือ กรม หน่วยงานเทียบเท่าราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- วางแผน วิเคราะห์ จัดทำ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุดกระทรวง

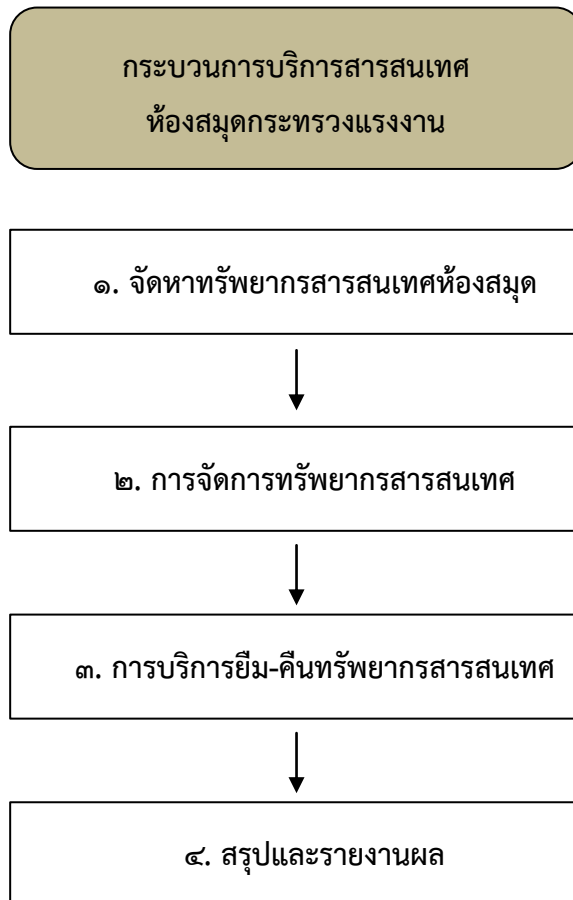
แรงงาน

- เปิดเผย เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาร้องขอข้อมูล โดยปฏิบัติตาม



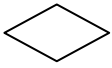


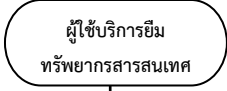
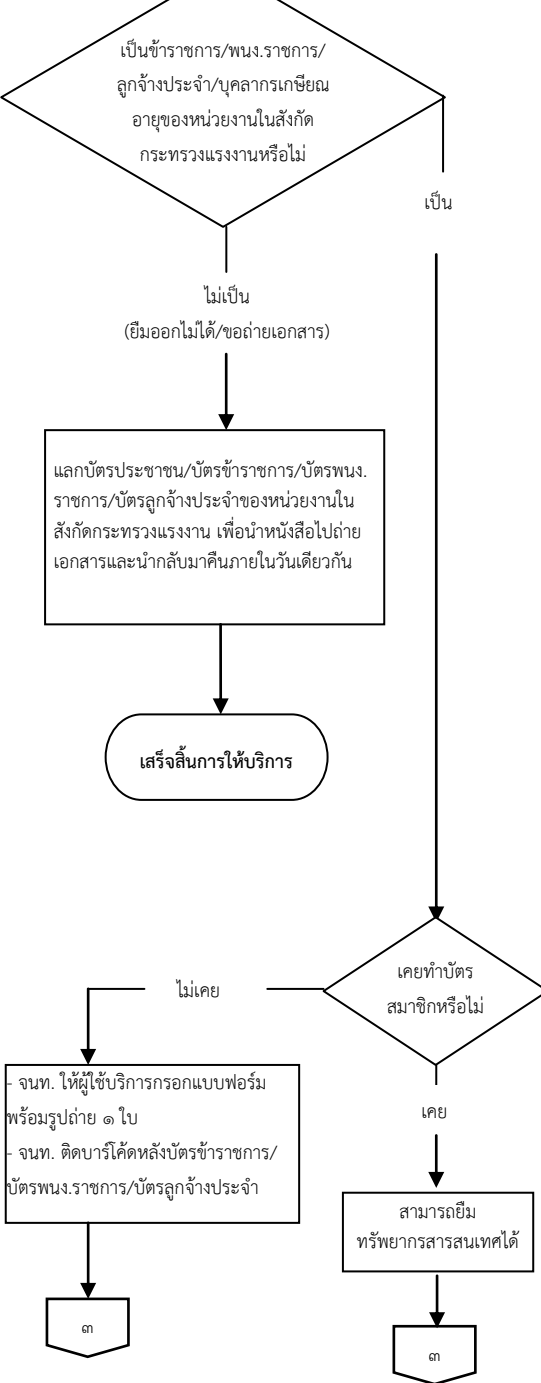
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐



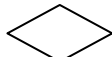


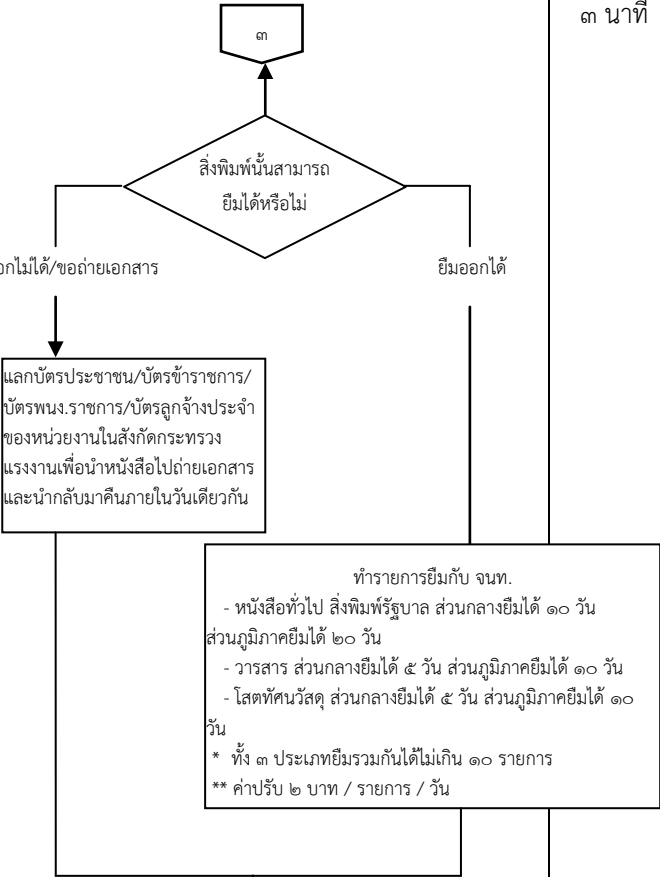

๕. บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

๕.๑ Work Flow กระบวนการบริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



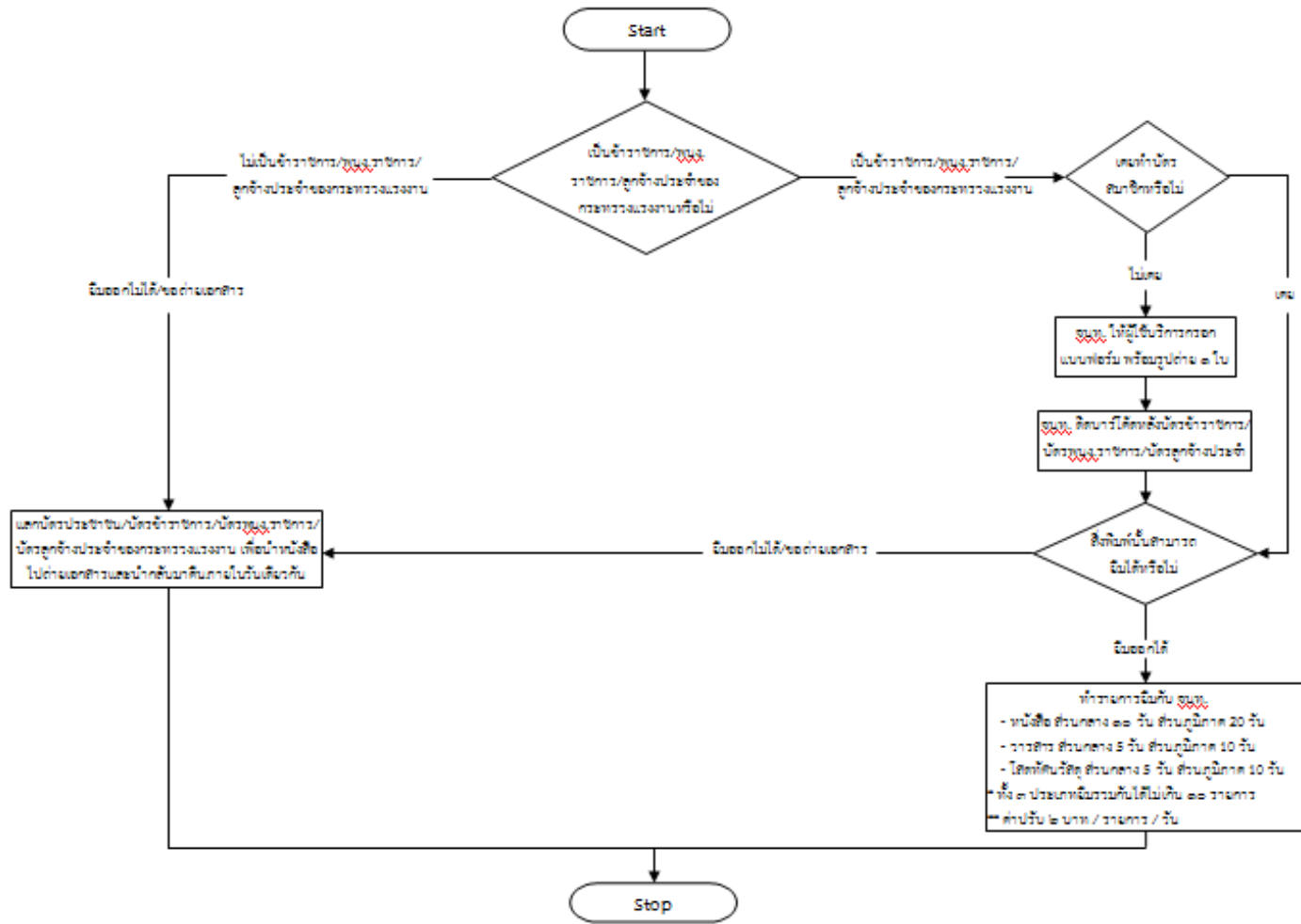
Work Flow กระบวนการบริการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ

สัญลักษณ์	 เริ่มต้น/สิ้นสุด	 ดำเนินการ	 ตัดสินใจ/พิจารณา	 ต่อเนื่อง	 ทิศทางการไหล
ลำดับ	ผังกระบวนการ		ระยะเวลา	รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	
๑				ผู้ใช้บริการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ	
๒			๕ นาที	ตรวจสอบสถานภาพของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบสถานภาพของผู้ใช้บริการว่าเป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานหรือไม่ กรณีที่ ๑ ไม่เป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จะไม่สามารถสมัครสมาชิกห้องสมุด และเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศได้ แต่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า และสามารถเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร โดยผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอถ่ายเอกสาร โดยกรอกแบบฟอร์มและแลกเปลี่ยนประชาชนเพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร และนำกลับมาคืนภายในวันเดียวกัน กรณีที่ ๒ เป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบว่า เคยทำบัตรสมาชิกหรือไม่ (๑) เคยทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้บริการสามารถเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศได้ (๒) ไม่เคยทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์ม พร้อมรูปถ่าย ๑ ใบ เพื่อทำบัตรสมาชิกห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะติดบาร์โค้ดสมาชิกหลังบัตรข้าราชการ/บัตรพนักงานราชการ/บัตรลูกจ้างประจำ	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน
๓	<p>สัญลักษณ์</p> <p>  เริ่มต้น/สิ้นสุด  ดำเนินการ  ตัดสินใจ/พิจารณา  ต่อเนื่อง  ทิศทางการไหล </p> 	๓ นาที	<p>ตรวจสอบลักษณะการยืมของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท</p> <p>ผู้ใช้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศมาติดต่อขอยืม ซึ่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบลักษณะการยืมของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทว่าสามารถยืมออกได้หรือไม่</p> <p>กรณีที่ ๑ ทรัพยากรสารสนเทศยืมออกไม่ได้ ผู้ใช้บริการสามารถยืมออกไปถ่ายเอกสารได้ โดยผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอถ่ายเอกสาร โดยกรอกแบบฟอร์ม และแลกบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ/บัตรพจน.ราชการ/บัตรลูกจ้างประจำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสารและนำกลับมาคืนภายในวันเดียวกัน</p> <p>กรณีที่ ๒ ทรัพยากรสารสนเทศยืมออกได้ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะทำรายการยืม โดยกำหนดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาในการยืม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล ส่วนกลางยืมได้ ๑๐ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๒๐ วัน - วารสาร ส่วนกลางยืมได้ ๕ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๑๐ วัน - โสตทัศนวัสดุ ส่วนกลางยืมได้ ๕ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๑๐ วัน <p>* ทั้ง ๓ ประเภทยืมรวมกันได้ไม่เกิน ๑๐ รายการ ** ค่าปรับ ๒ บาท / รายการ / วัน</p>
๔		๑ เดือน	<p>เสร็จสิ้นการให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเก็บสถิติข้อมูลการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ</p>

Work Flow กระบวนการบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

แผนผังการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวราวุฒ



๕.๒ รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ชื่อกระบวนการ : บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตาม ประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
๑	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	๑.๑ รวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการในการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ๑.๒ ตรวจสอบ/คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ๑.๓ ขออนุมัติจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด	๑๒ เดือน	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอซื้อเข้าห้องสมุด	ผอ.ผส/ กฤษดา	-	รายงานการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเสนอซื้อเข้าห้องสมุด	แบบฟอร์มการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเสนอซื้อเข้าห้องสมุด
๒	การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	๒.๑ ลงทะเบียน/บันทึกรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ ๒.๒ วิเคราะห์หัวเรื่อง/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ ๒.๓ เตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อออกให้บริการ (ติดบาร์โค้ดหนังสือ/พิมพ์สัน/ห่อปกพลาสติกหนังสือ)	๑๒ เดือน	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ลงทะเบียนในระบบห้องสมุด	กฤษดา/ สุลักษณ์	-	รายงานสื่อลงทะเบียน	-
๓	การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	๓.๑ สมัครสมาชิก/พิมพ์บาร์โค้ด ๓.๒ ให้คำปรึกษา/สืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ๓.๓ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	๑๒ เดือน	จำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	กฤษดา/ สุลักษณ์	-	รายงานปริมาณการยืม-คืนสื่อ	-
๔	สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน	๔.๑ รายงานจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด ๔.๒ รายงานจำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ๔.๓ รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด ๔.๔ รายงานค่าปรับห้องสมุด	๑ เดือน	- จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด - จำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	ผอ.ผส/ กฤษดา	-	- รายงานปริมาณการยืม-คืนสื่อ - รายงานผู้ใช้บริการห้องสมุด - รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน - ใบนำส่งเงินค่าปรับ	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ชื่อกระบวนการย่อย : การบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

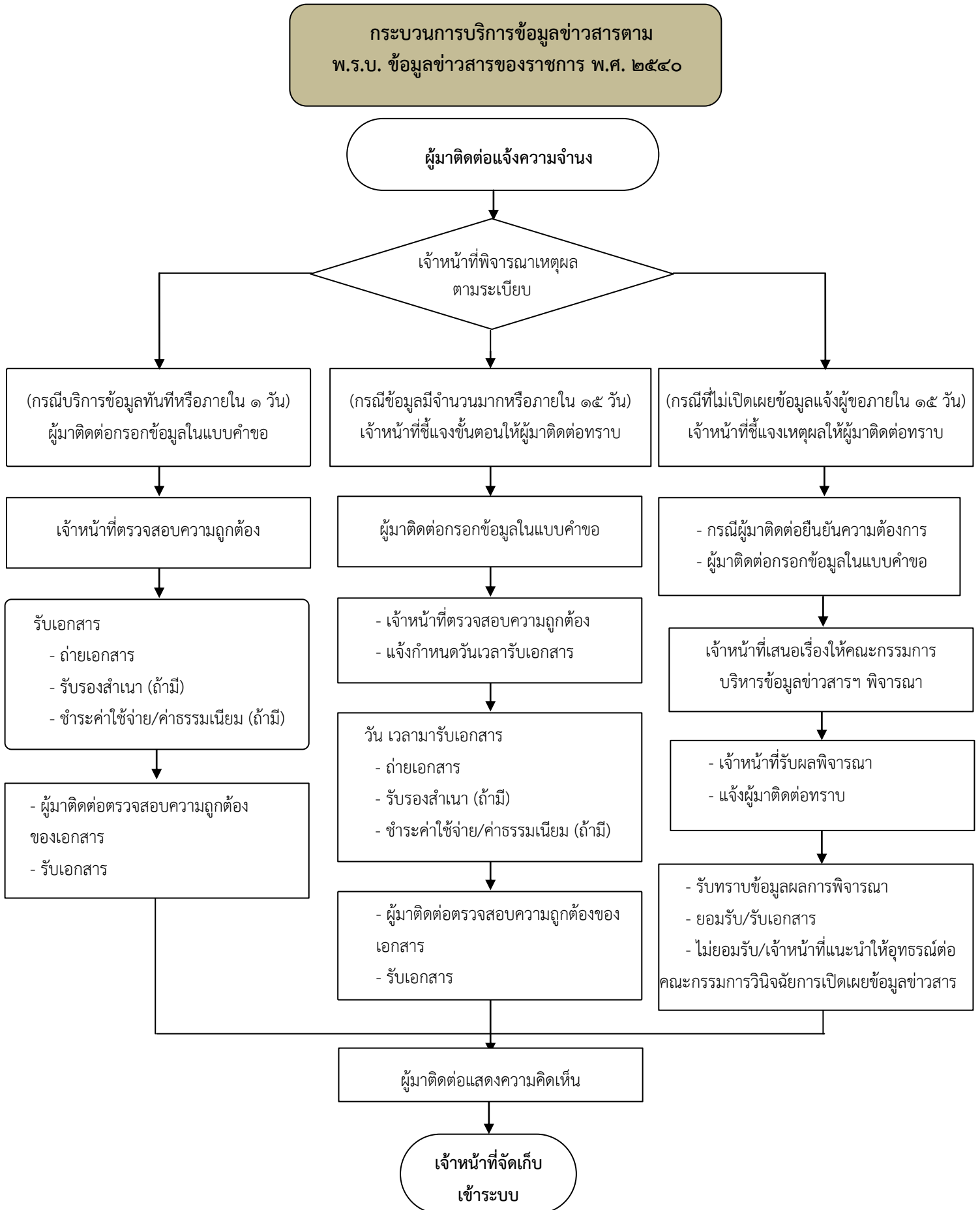
ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตามประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
๑	ผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	กฤษฎดา/สุลักษณ์	-	-	-
๒	ตรวจสอบสถานภาพของผู้ใช้บริการ	<p>เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบสถานภาพของผู้ใช้บริการว่าเป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานหรือไม่</p> <p>กรณีที่ ๑ ไม่เป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จะไม่สามารถสมัครสมาชิกห้องสมุดและยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ แต่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร ผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอถ่ายเอกสาร โดยกรอกแบบฟอร์ม และแลกบัตรประชาชนเพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร และนำกลับมาคืนภายในวันเดียวกัน</p> <p>กรณีที่ ๒ เป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/บุคลากรเกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบว่า เคยทำบัตรสมาชิกหรือไม่</p> <p>(๑) เคยทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้</p>	๕ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ - จำนวนการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศ <p>เพื่อไปถ่ายเอกสาร</p>	กฤษฎดา/สุลักษณ์	-	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการใช้บริการห้องสมุด - กระทรวงแรงงาน - รายงานการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร - รายงานผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มการขอทำบัตรสมาชิกห้องสมุด - แบบฟอร์มการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตาม ประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
		(๒) ไม่เคยทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์ม พร้อมรูปถ่าย ๑ ใบ เพื่อทำบัตรสมาชิกห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะติดบาร์โค้ดสมาชิกหลังบัตรข้าราชการ/บัตรพวง.ราชการ/บัตรลูกจ้างประจำ						
๓	ตรวจสอบลักษณะการยืมของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท	<p>ผู้ให้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศมาติดต่อขอยืม เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบลักษณะการยืมของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทว่าสามารถยืมออกได้หรือไม่</p> <p>กรณีที่ ๑ ทรัพยากรสารสนเทศยืมออกไม่ได้ ผู้ใช้บริการสามารถยืมออกไปถ่ายเอกสารได้ โดยผู้ให้บริการต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อขอถ่ายเอกสาร โดยกรอกแบบฟอร์ม และแลกบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ/บัตรพวง.ราชการ/บัตรลูกจ้างประจำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร และนำกลับมาคืนภายในวันเดียวกัน</p> <p>กรณีที่ ๒ ทรัพยากรสารสนเทศยืมออกได้ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะทำรายการยืม โดยกำหนดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาในการยืม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล ส่วนกลางยืมได้ ๑๐ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๒๐ วัน - วารสาร ส่วนกลางยืมได้ ๕ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๑๐ วัน - โสตทัศนวัสดุ ส่วนกลางยืมได้ ๕ วัน ส่วนภูมิภาคยืมได้ ๑๐ วัน <p>* ทั้ง ๓ ประเภทยืมรวมกันได้ไม่เกิน ๑๐ รายการ</p> <p>** ค่าปรับ ๒ บาท / รายการ / วัน</p>	๓ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ - จำนวนการขอยืม ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อไปถ่ายเอกสาร 	กฤษฎา/ สุลักษณ์	-	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานปริมาณการยืม-คืนสื่อ - ใบนำส่งเงินค่าปรับ - คู่มือการใช้บริการห้องสมุด - กระทรวงแรงงาน - รายงานการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร 	แบบฟอร์มการขอยืม ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตาม ประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
๔	เสร็จสิ้นการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเก็บสถิติข้อมูลการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ และสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด	๑ เดือน	- จำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด - กระทบวงแรงงาน	ผอ.ผส/ กฤษดา	-	- รายงานปริมาณการยืม-คืนสื่อ - รายงานผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด - รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทบวงแรงงาน - ใบนำส่งเงินค่าปรับ - รายงานการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด กระทบวงแรงงาน

๖. บริการข้อมูลข่าวสารพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๖.๑ Work Flow กระบวนการบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐



๖.๒ รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ชื่อกระบวนการ : บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตาม ประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
๑	กรณีบริการข้อมูลทันทีหรือภายใน ๑ วัน	๑.๑ ผู้มาติดต่อกรอกข้อมูลในแบบคำขอ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ๑.๓ ผู้มาติดต่อรับเอกสาร - ถ่ายเอกสาร - รับรองสำเนา (ถ้ามี) - ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ๑.๔ ผู้มาติดต่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และรับเอกสาร	๑ วัน	จำนวนผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	กฤษฎดา	-	รายงานการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
๒	กรณีข้อมูลมีจำนวนมากหรือภายใน ๑๕ วัน	๒.๑ เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนให้ผู้มาติดต่อทราบ ๒.๒ ผู้มาติดต่อกรอกข้อมูลในแบบคำขอ ๒.๓ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง และแจ้งกำหนดวันเวลารับเอกสาร ๒.๔ ผู้มาติดต่อมารับเอกสาร - ถ่ายเอกสาร - รับรองสำเนา (ถ้ามี) - ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ๒.๕ ผู้มาติดต่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และรับเอกสาร	๑๕ วัน	จำนวนผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	กฤษฎดา	-	รายงานการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน				ติดตาม ประเมินผล	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์มที่ใช้
		รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ			
๓	กรณีที่ไม่เปิดเผยข้อมูล แจ้งผู้ขอภายใน ๑๕ วัน	๓.๑ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลให้ผู้มาติดต่อทราบ ๓.๒ กรณีผู้มาติดต่อยืนยันความต้องการ ให้ผู้มาติดต่อ กรอกข้อมูลในแบบคำขอ ๓.๓ เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องให้คณะกรรมการบริหารข้อมูล ข่าวสารฯ พิจารณา ๓.๔ เจ้าหน้าที่รับผลพิจารณา และแจ้งผู้มาติดต่อ รับทราบ ๓.๕ ผู้มาติดต่อรับทราบข้อมูลผลการพิจารณา - ยอมรับ/รับเอกสาร - ไม่ยอมรับ/เจ้าหน้าที่แนะนำให้อุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๑๕ วัน	จำนวนผู้ใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ	ผอ.ผส/ คณะกรรมการ บริหารข้อมูล ข่าวสารฯ/ กฤษฎา	-	รายงานการขอใช้ บริการข้อมูล ข่าวสารของ ราชการ	แบบการขอใช้ บริการข้อมูลข่าวสาร ของราชการ
๔	สรุปและรายงานผลการ ดำเนินงาน	๔.๑ ผู้มาติดต่อแสดงความคิดเห็น ๔.๒ เจ้าหน้าที่จัดเก็บเข้าระบบ	๑๒ เดือน	ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน	กฤษฎา	-	- รายงานการขอใช้ บริการข้อมูล ข่าวสารของ ราชการ - รายงานความพึง พอใจของ ผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวง แรงงาน	แบบสำรวจ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวง แรงงาน

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเสนอซื้อเข้าห้องสมุด
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
- แบบฟอร์มการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร
- แบบฟอร์มการขอทำบัตรสมาชิกห้องสมุด
- แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๘. เอกสารอ้างอิง

- รายงานการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเสนอซื้อเข้าห้องสมุด
- รายงานสื่อลงทะเบียน
- คู่มือการใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
- รายงานปริมาณการยืม-คืนสื่อ
- รายงานผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด
- รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
- ใบบำรุงเงินค่าปรับ
- รายงานการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- รายงานการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายเอกสาร

ภาคผนวก

คู่มือการใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ประวัติและการดำเนินงาน

ห้องสมุดกระทรวงแรงงานเดิมชื่อห้องสมุดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐ อยู่ในสังกัดสำนักสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ มีการปฏิรูประบบราชการและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน่วยงาน ทำให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน และห้องสมุดเปลี่ยนชื่อตามหน่วยงานภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นับแต่นั้นมา

ห้องสมุดกระทรวงแรงงานเริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๔๓ โดยใช้มาตรฐานการให้หมวดหมู่หนังสือแบบ ILO Thesaurus ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงานใช้ ปัจจุบันใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คือ โปรแกรม Magic Library

เวลาทำการ

ห้องสมุดเปิดให้บริการตามวันทำการของทางราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด / ประเภทสมาชิก

- ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด คือ

(๑) ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

(๒) ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุของหน่วยงานในสังกัด

กระทรวงแรงงาน

(๓) ประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต นักศึกษา

- ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดตาม ข้อ (๑) และ (๒) สามารถสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด โดยแจ้งความประสงค์ต่อบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยไม่คิดมูลค่า ซึ่งผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มพร้อมรูปถ่าย ๑ ใบ

- ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดตาม ข้อ (๓) ไม่มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด แต่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าได้ กรณีที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศไปถ่ายเอกสาร ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อกรอกแบบฟอร์ม และแนบบัตรประชาชน

ประเภททรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาของห้องสมุด แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

(๑) หนังสือทั่วไปที่สามารถยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ ตำรา นวนิยาย วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งห้องสมุดมิได้ระบุนำเข้า

(๒) หนังสือที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ วารสารหรือหนังสือพิมพ์รายวันฉบับปัจจุบัน หนังสือหายาก หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม คู่มือ ทำเนียบนาม และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่ห้องสมุดระบุนำเข้า เป็นต้น

(๓) สิ่งพิมพ์รัฐบาล หมายถึง สิ่งพิมพ์และวัสดุที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้นเพื่อจำหน่าย แจกจ่ายเป็นการเผยแพร่ ผลงาน หรือรายงานความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าทางวิชาการที่หน่วยราชการนั้น ๆ เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานประจำปี สถิติ สำมะโน กฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ รายงานการประชุม รายงานการอบรมสัมมนา รายงานการวิจัย รายงานการสำรวจ การประเมินผล โครงการพัฒนา รายงานการไปดูงาน งบประมาณ ประมวลรายได้ แผนที่ ชีวประวัติ และแผนงาน ปาฐกถา คำบรรยาย ข่าวแถลงการณ์ สมุดปกขาว พระราชดำรัส พระบรมราโชวาท คำปราศรัย และสุนทรพจน์

(๔) หนังสือลักษณะพิเศษ เช่น วิทยานิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ เอกสารผลงานทางวิชาการ และหนังสืออย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

(๕) สื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปคาสเซ็ท ม้วนวิดีโอ ซีดี-รอม แผ่นดิสเกต

การจัดหมวดหมู่

หมวด	ชื่อหมวดภาษาไทย	ชื่อหมวดภาษาอังกฤษ
๐๑	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	INTERNATIONAL RELATIONS
๐๒	การพัฒนาสังคม	SOCIAL DEVELOPMENT
๐๓	การพัฒนาเศรษฐกิจ	ECONOMIC DEVELOPMENT
๐๔	กฎหมาย สิทธิมนุษยชน รัฐบาล และการเมือง	LAW, HUMAN RIGHTS, GOVERNMENT AND POLITICS
๐๕	สังคมศาสตร์ วัฒนธรรม มนุษยศาสตร์ และศิลปะ	SOCIAL SCIENCES, CULTURE, HUMANITIES AND ART
๐๖	การศึกษาและการฝึกอบรม	EDUCATION AND TRAINING
๐๗	การพัฒนาชนบท เกษตรกรรม การทำป่าไม้และการประมง	RURAL, DEVELOPMENT, AGRICULTURE, FORESTRY AND FISHING
๐๘	อุตสาหกรรม	ACTIVITES ECONOMICS
๐๙	การค้า	TRADE
๑๐	การขนส่ง	TRANSPORT
๑๑	การเงิน	FINANCING
๑๒	การจัดการ หรือ การบริหาร	MANAGEMENT
๑๓	แรงงาน และการจ้างงาน	LABOUR AND EMPLOYMENT
๑๔	ประชากร ความสัมพันธ์ระหว่างเชื้อชาติและการอพยพย้ายถิ่น	POPULATION, RACE RELATIONS AND MIGRATION
๑๕	สุขภาพ และความปลอดภัย	HEALTH AND SAFETY
๑๖	วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	ENVIRONMENTAL SCIENCES
๑๗	วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลก	EARTH SCIENCES
๑๘	การวิจัยกับวิทยาศาสตร์	RESEARCH AND SCIENCE
๑๙	ห้องสมุดและความรู้ที่เป็นระบบข้อมูล (ศาสตร์สนเทศ)	LIBRARY AND INFORMANTION SCIENCE

วิธีปฏิบัติในการใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

(๑) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยระบบคอมพิวเตอร์ (Web OPAC) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

(๒) หนังสือภายในห้องสมุด ผู้ใช้บริการสามารถหยิบทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นได้เอง หรือโดยการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งผู้บริการต้องอ่านหรือศึกษาค้นคว้า ณ บริเวณที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ และเมื่ออ่านหรือศึกษาค้นคว้าเสร็จแล้วให้นำมาวางไว้ในที่ที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเตรียมไว้ให้

(๓) การยืมทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุด ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๓.๑) ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุด

(๓.๒) ทุกครั้งที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดต้องมาด้วยตนเองทุกครั้ง และให้นำบัตรสมาชิกห้องสมุดมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

(๓.๓) ในการยืมทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะพิมพ์ใบรายการยืม พร้อมวันกำหนดส่งให้แก่ผู้บริการ

(๔) ทรัพยากรสารสนเทศ* โดยแต่ละรายการมีกำหนดจำนวนและระยะเวลาในการยืม ดังนี้

(๑) หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล และหนังสือลักษณะพิเศษ ส่วนกลาง กำหนดเวลาขยืมรายการละ ๑๐ วัน ส่วนภูมิภาค รายการละ 20 วัน

(๒) วารสาร ส่วนกลาง กำหนดเวลาขยืม รายการละ 5 วัน ส่วนภูมิภาค รายการละ 10 วัน

(๓) โสตทัศนวัสดุ กำหนดเวลาขยืม รายการละ 5 วัน ส่วนภูมิภาค รายการละ 10 วัน

* ทั้ง ๓ ประเภท ยืมรวมกันได้ไม่เกิน ๑๐ รายการ และค่าปรับ ๒ บาท / รายการ / วัน

(๕) เมื่อครบกำหนดเวลาขยืม ถ้าผู้ยืมมีความประสงค์จะยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ สามารถขยืมต่อได้อีกไม่เกิน ๑ ครั้ง โดยสามารถดำเนินการได้ ๓ วิธี ดังนี้

วิธีที่ ๑ ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อด้วยตนเองที่ห้องสมุด และต้องนำบัตรสมาชิกห้องสมุดมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

วิธีที่ ๒ ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศเข้าที่ Web OPAC ของห้องสมุด และเข้ามาขยืมต่อที่ข้อมูลสมาชิก

วิธีที่ ๓ ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศโทรมายืมทรัพยากรสารสนเทศต่อทางโทรศัพท์

(๖) การคืนทรัพยากรสารสนเทศ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๖.๑) ส่งคืนด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นมาคืนแทนภายในวันกำหนดส่ง

(๖.๒) ส่งคืนด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นมาคืนแทนหลังวันกำหนดส่ง โดยต้องเสียค่าปรับวันละ ๒ บาทต่อ ๑ รายการต่อ ๑ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดส่งเป็นต้นไป โดยไม่นับรวมวันหยุดราชการ

(๗) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีสิทธิ์ที่จะเรียกทรัพยากรสารสนเทศคืนจากผู้ยืมก่อนครบกำหนดส่งได้ในกรณีต่อไปนี้

- (๗.๑) เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้นเพื่อประโยชน์ต่อราชการ
- (๗.๒) เพื่อการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ
- (๗.๓) เมื่อมีความจำเป็นอย่างอื่น

ข้อปฏิบัติในการใช้บริการห้องสมุด

- (๑) ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องแต่งกายสุภาพ
- (๒) ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องไม่ส่งเสียงดัง และไม่ปฏิบัติตนเป็นการรบกวนผู้อื่น
- (๓) ห้ามผู้บริการนำอาหาร ของขบเคี้ยว ขนม และน้ำ/เครื่องดื่มต่าง ๆ เข้ามาในห้องสมุด
- (๔) ห้ามผู้บริการทำความสะอาดปรกภายในบริเวณห้องสมุด
- (๕) ห้ามผู้บริการสูบบุหรี่ในบริเวณห้องสมุด
- (๖) ห้ามผู้บริการทำลายทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดการชำรุดหรือเสียหาย ควรใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทด้วยความทะนุถนอม ระมัดระวัง ไม่ทำให้ฉีกขาด ชำรุดเสียหาย ไม่ขีดเขียน หรือพับหน้าสิ่งพิมพ์
- (๗) ห้ามผู้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุดก่อนได้รับอนุญาต

หน้าที่และความรับผิดชอบต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ยืมต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ตรวจสอบสภาพทรัพยากรสารสนเทศก่อนยืมจนกระทั่งส่งคืนให้อยู่ในสภาพเดิมทุกครั้ง หากมีการชำรุดเสียหายเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดอาจให้ผู้ยืมชดใช้ตามความเหมาะสม
- (๒) เมื่อเกิดการสูญหาย ผู้ยืมต้องรับผิดชอบโดยการชื้อมาชดใช้คืน หากไม่สามารถหาमतแทนได้ ต้องเสียค่าปรับเท่าราคาของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไป รวมทั้งค่าบริการทางเทคนิคห้องสมุดรายการละ ๕๐ บาท สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ปรากฏราคา เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะเป็นผู้ประเมินราคาเพื่อคิดเป็นเงินค่าปรับ
- (๓) ถ้าผู้ยืมไม่ส่งคืนตามวันที่กำหนด ต้องชำระเงินค่าปรับวันละ ๒ บาทต่อ ๑ รายการต่อ ๑ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดส่งเป็นต้นไปโดยไม่นับรวมวันหยุดราชการ
- (๔) เงินที่ได้รับตามความใน ข้อ (๒) และ (๓) ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดนำส่งกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- (๕) ผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ปฏิบัติตาม หรือฝ่าฝืน ระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้
 - (๕.๑) ตักเตือนด้วยวาจา
 - (๕.๒) เชิญให้ออกนอกห้องสมุด
 - (๕.๓) ตัดสิทธิ์การใช้ห้องสมุด
 - (๕.๔) รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ฝ่าฝืน